



## ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KANTOR DESA KEPENGHULUAN SUNGAI DAUN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

Walhidayat<sup>1</sup>, Siti Saroh<sup>2</sup>, Muhamad Sadar<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Indonesia

<sup>1,2,3</sup>Jl. Yos Sudarso Km. 08, Rumbai, Kota Pekanbaru

Email : <sup>1</sup>walhidayat@unilak.ac.id, <sup>2</sup>sitisaroh01@gmail.com, <sup>3</sup>sadarzein@unilak.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Data penelitian diperoleh melalui survei kepada 100 orang warga yang pernah menggunakan pelayanan Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 76,67. Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun adalah faktor keramahamtaman petugas, faktor kecepatan pelayanan, dan faktor kelengkapan dokumen yang dibutuhkan. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya dalam hal keramahamtaman petugas, kecepatan pelayanan, dan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Layanan, Costumer Satisfaction Index, Indeks Layanan Kantor Desa

### 1. PENDAHULUAN

Pembangunan dewasa ini, tidak bisa dipisahkan dari perkembangan teknologi informasi. Mulai dari yang paling sederhana, seperti penggunaan telepon seluler hingga pemanfaatan internet dengan berbagai fitur dan kelengkapannya, sudah merambah di semua lini kehidupan masyarakat. Tidak hanya di perkotaan, di wilayah pedesaanpun sudah dimasuki oleh perkembangan teknologi informasi. Banyak hal yang mestinya bisa dilakukan dengan berbagai kemudahan teknologi dan komitmen pimpinan lembaga yang ada. Teknologi berperan dalam perubahan sosial masyarakat. Perubahan perilaku, gaya hidup, memperpendek jarak, mengurangi batas wilayah dan yang penting adalah efisiensi. Penggunaan teknologi informasi menjanjikan suatu kerja yang reformis, demokratis, tidak diskriminasi, tepat waktu, terukur dan punya standar yang jelas. Mengenai teknologi sangat penting bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi, salah satunya adalah informasi desa baik informasi pengelolaan dana desa, program desa dan informasi lainnya. Pada saat ini teknologi di desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir sudah dikatakan cukup baik, karena tersedianya jaringan yang membuat masyarakat desa dapat mengakses beberapa informasi lewat internet.

Desa sebagai bagian terkecil dari sistem pemerintahan administratif di Indonesia, dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya didalam mengelola data administrasi kependudukan. Pelayanan publik di Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir meliputi seluruh pelayanan di kelurahan ataupun desa seperti diantaranya sebagai bidang administrasi yang melayani masyarakat di dalam membuat sebuah surat ataupun pengantar surat yang lainnya, seperti pelayanan mengenai pelayanan publik di desa melalui sebuah rekomendasi sebuah ataupun pengantar surat seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Rekomendasi Perizinan, dan Surat-Surat Keterangan lainnya. Jadi di dalam sebuah Desa ataupun pemerintah di Desa itu tugasnya melayani masyarakat yang ada di Desa tersebut sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam menjalani ataupun mendapatkan pelayanan yang ada di desa. Jenis pelayanan publik di desa itu sangatlah banyak terutama dalam pembuatan surat menyurat dan lain halnya yang berkenaan dengan masyarakat yang ada di sebuah desa tersebut.

Di desa tidak bisa membuat perekaman dalam pembuatan e-KTP akan tetapi desa hanya bisa membuat sebuah surat pengantar yang diberikan dari desa untuk melakukan sebuah perekaman e-KTP di Dispendukcapil yang ada di Kabupaten Rokan Hulu tersebut, akan tetapi mengenai masalah surat menyurat yang ada di Desa tersebut bisa untuk membuat ataupun bisa langsung di proses tanpa menunggu lama dalam prosesnya tersebut. Pengamatan awal yang telah dilakukan di Desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai sebuah kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham persyaratan apa saja yang harus dibawa. Ada juga sebuah masalah mengenai sebuah pelayanan yang ada di Desa Kepenghuluan Sungai Daun tersebut seperti kurangnya sebuah sarana dan parasarana fasilitas yang ada di Desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir seperti kurangnya sarana komputer ataupun laptop ruangan kerja yang tidak memadai, dan kurangnya sebuah alat

untuk foto copy ataupun mesin print yang sudah tidak layak pakai lagi, kurangnya fasilitas gedung Desa Kepenghuluan Sungai Daun yang kurang layak. Permasalahan lain yang ada di Desa Kepenghuluan Sungai Daun ini, yakni mengenai belum terselesaikannya sebuah target perekaman E-KTP.

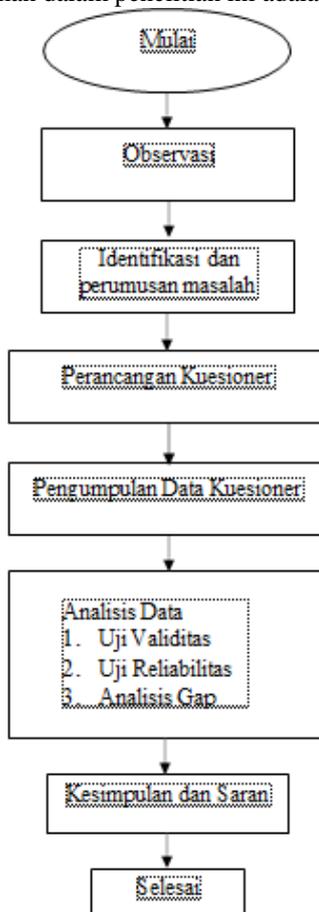
Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu sebuah penataan arsip di ruangan pelayanan belum tertata dengan rapi di dalam lemari kearsipan. Dengan sebuah sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu yang lama dikarenakan kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama sehingga sulit untuk mencari sebuah data-data ataupun arsip yang lama yang dibutuhkan oleh seorang pegawai. Dan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa hanya sebuah pelayanan yang diberikan oleh seorang penyelenggara pelayanan publik di Desa Kepenghuluan Sungai Daun belum dapat memberikan sebuah kepuasan kepada masyarakat di dalam melaksanakan sebuah pelayanan.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisiensi adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Transparan adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, Keterbukaan yaitu semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Tepat waktu adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Sedangkan adaptif yaitu cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang dilingkungan sekitarnya. Pelayanan publik yang baik akan memberikan rasa puas kepada masyarakat salah satu buktinya adalah rasa puas masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir digunakan alat analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), dengan memperhitungkan kepentingan masyarakat dan tingkat kinerja pegawai. Adapun penelitian ini memiliki beberapa rumusan untuk memberikan batasan agar lebih terstruktur dan terukur: Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah berkunjung selama 3 (tiga) bulan terakhir; Penelitian ini dilakukan didalam lingkungan desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir; dan Variabel yang digunakan adalah *tangibility, reability, responsiveness, empathy* dan *assurance*.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar diatas, dapat diuraikan tahapan penelitian sebagai berikut:

1. Observasi: Tahap awal ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan secara menyeluruh dengan cara survei ke Kantor Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah. Setelah melakukan survei dan membagikan kuesioner, peneliti kemudian mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan pegawai Kantor Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir.
3. Perancangan Kuesioner. Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner melalui lembar kuesioner yang diisi oleh masyarakat yang pernah berkunjung ke Kantor Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir.
4. Pengumpulan Data Kuesioner. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat sebagai responden, kemudian direkap kedalam excel hasil jawabannya. Selanjutnya hasil rekapitulasi kuesioner akan diolah di alat analisis SPSS.
5. Analisa Data. Analisa dilakukan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner direkap kemudian diolah melalui uji validitas data dan reliabilitas, hasil pengolahan data ini selanjutnya dibahas untuk langkah perbaikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan dihubungkan dengan penelitian terdahulu (analisa Gap).
6. Kesimpulan dan Saran. Yaitu berisikan kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan, kemudian dikemukakan pula beberapa saran yang bermanfaat bagi lingkup area (environment) yang diteliti.
7. Lokasi dan waktu penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini dilakukan pada November 2022 sampai dengan Januari 2023.
8. Data yang digunakan: Sehubungan dengan penyelesaian penelitian ini, maka jenis data yang diperlukan terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif sebagai berikut: Data Kualitatif Data kualitatif yaitu data berupa kata-kata, tidak berupa angka atau tidak dapat dihitung yang digunakan adalah dalam bentuk urutan-urutan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Didapat dari hasil pengumpulan angket kuesioner yang di sebarakan kepada masyarakat yang berkunjung ke Kantor desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir. Data Kuantitatif Data kuantitatif yaitu data berupa angka atau dapat dihitung dan dapat di tuangkan dalam bentuk tabel (tabulasi). Data yang di peroleh dari hasil penelitian, yang digunakan untuk melakukan perhitungan guna menyelesaikan penelitian ini.  
Sumber data yang diambil melalui mekanisme yang terstruktur, dengan melibatkan responden sebanyak 50 orang warga yang menggunakan layanan Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun. Dengan menggunakan instrument alat ukur kuisoner pertanyaan yang diberikan dibedakan menggunakan skala likert pada tingkatan alternative jawaban yang dapat dipilih olen responden.
9. Customer satisfaction index penggnunaan metode perhitungan diperuntukan mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:
  - 1) Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS).
  - 2) Menghitung Weight Factor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan kuesioner persentase nilai MIS per indikator terhadap MIS seluruh indikator.
  - 3) Menghitung Weight Score (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.
  - 4) Menentukan Customer Satisfaction Index (CIS).

Perhitungan keseluruhan CSI diilustrasikan. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali P dengan I pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus CSI (Joko Sutopo, 2018).

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi tahapan pelaksanaan penelitian pada bab ini, responden yang di ambil sebagai sumber data adalah sebanyak 50 orang. Deskripsi responden pada penelitian ini adalah identitas mengenai orang yang kita jadikan sebagai sampel atau responden untuk menjawab kuesioner yang kita bagikan mengenai variabel yang ingin kita teliti. Karakteristik yang ada pada responden meliputi: Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir. Berikut ini peneliti uraikan tentang karakteristik responden: **Perbedaan jenis kelamin** adalah salah satu faktor yang menentukan kebutuhan. Karena jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan kebutuhan. Mengenai jenis kelamin responden dalam tabel 1. Berikut ini.

**Tabel 1. Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
1	Laki – laki	22	44
2	Perempuan	28	66
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Usia.** Usia merupakan faktor yang menentukan seseorang dalam pengambilan keputusan. Untuk dapat menyatakan kematangan pribadi seseorang dan biasanya dengan matangnya kepribadian seseorang akan berpengaruh terhadap apa yang dilakukan dapat kepentingan juga semakin bertambah. Tabel 2. Berikut menunjukkan tingkat usia responden:

**Tabel 2. Usia Responden**

No.	Usia Responden (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 29	10	20
2	30 – 40	20	40
3	41 – 50	18	36
4	> 60	2	4
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.** Pendidikan seseorang menunjukkan status seseorang, semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi kebutuhannya seperti pengurusan berkas-berkas untuk kepentingan pekerjaan dan sebagainya. Mengenai pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	17	34
2	SMP	15	30
3	SLTA	14	28
4	Diploma	3	6
5	Sarjana	1	2
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

**Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.** Jenis pekerjaan merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Jika jenis pekerjaannya masyarakat desa Kepenghuluan Sungai Daun tidak begitu banyak mengurus kepentingan ke kantor desa. Untuk melihat lebih lanjut tentang jenis pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel 4. berikut ini:

**Tabel 4. Jenis Pekerjaan Responden**

NO.	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	10	20
2.	Wirusaha / Pengusaha	13	26
3.	Karyawan	4	8
4.	Pegawai Negeri Sipil	0	0
5.	Lainnya	23	46
<b>JUMLAH</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

### Pengukuran Data

Data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai yang bekerja di Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Kuesioner yang disebar oleh peneliti dalam bentuk kertas bukan dalam bentuk google form, dimana masyarakat Desa Kepenghuluan Sungai Daun masih minim teknologi dan tingkat pendidikan juga masih rendah, selain itu jaringan di desa ini juga sulit sehingga tidak semua masyarakat menggunakan smartphone. Sehingga kuesioner berbentuk kertas lebih memudahkan mereka dalam melakukan pengisian jawaban. Model kuesioner dibuat dalam bentuk atau model skala likert dengan 5 pilihan jawaban yang kemudian responden menjawab 1 pilihan sesuai dengan pengalaman responden ketika memanfaatkan pelayanan di Kantor Desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir.

### Pengujian Kuesioner

Pada pengolahan data untuk kuesioner yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner, peneliti mengolah kuesioner menggunakan SPSS versi 23. Data hasil penyebaran kuesioner sebelum dilakukan analisisnya, terlebih dahulu dilakukan proses penginputan pada Microsoft Excel setelah itu dilanjutkan proses tabulasi lalu dapat hasil yang berbentuk tabulasi.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mencari tahu ketepatan setiap pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang dibuat. Sampel penelitian ini berjumlah 50 orang, dengan signifikansi keberhasilan 5% jadi r tabel yang diperoleh

adalah sebesar 0,279. Data dinyatakan valid jika correlation lebih besar dari r tabel, uji validitas pada kuesioner kepuasan masyarakat

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas disini bertujuan untuk mencari tahu suatu kuesioner dapat dipercaya dan diandalkan hasilnya jika dapat diuji berkali-kali. Disini menggunakan Cronbach's Alpha > 0,60 atau 60%. Pada pengujian reliabilitas menggunakan SPSS versi 23 dan diperoleh nilai Cronbach's Alpha kepuasan 0,775 dan kepentingan 0,715 jadi kuesioner dinyatakan reliable dan dapat digunakan.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of items
.775	20

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023.

Rangkuman hasil perhitungan untuk table 6.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of items
.715	20

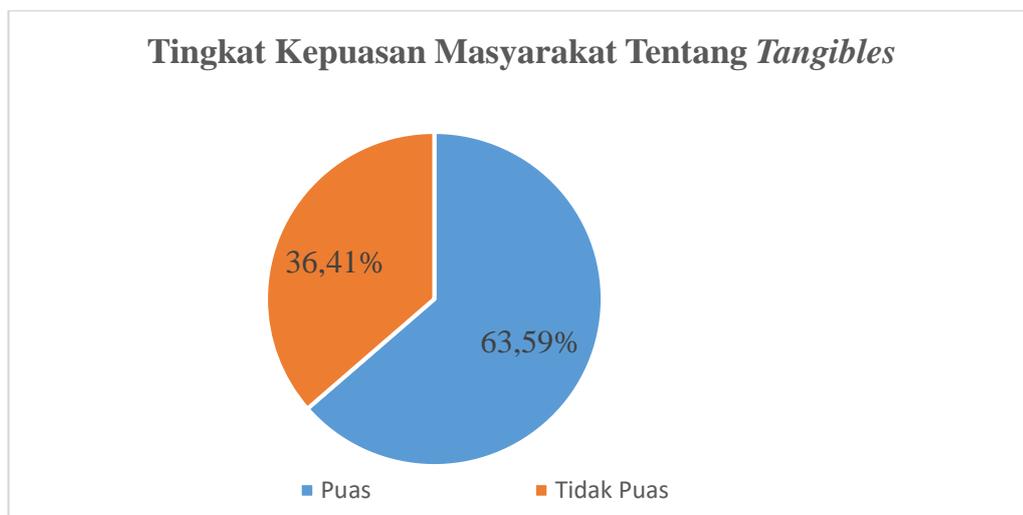
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023.

Hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan indikator *tangibles* dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus *customer satisfaction index* (CSI) untuk mendapatkan nilai kepuasan.

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\
 \text{CSI} &= \frac{40,41}{5(12,71)} \times 100\% \\
 \text{CSI} &= \frac{40,41}{63,55} \times 100\% \quad \text{CSI} = 63,59\%
 \end{aligned}$$

### Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Jadi *index* kepuasan pengunjung terhadap pelayanan indikator *tangibles* yang diberikan pegawai dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) adalah 63,59 yang artinya pengunjung puas terhadap indikator *tangibles* yang diberikan pegawai.



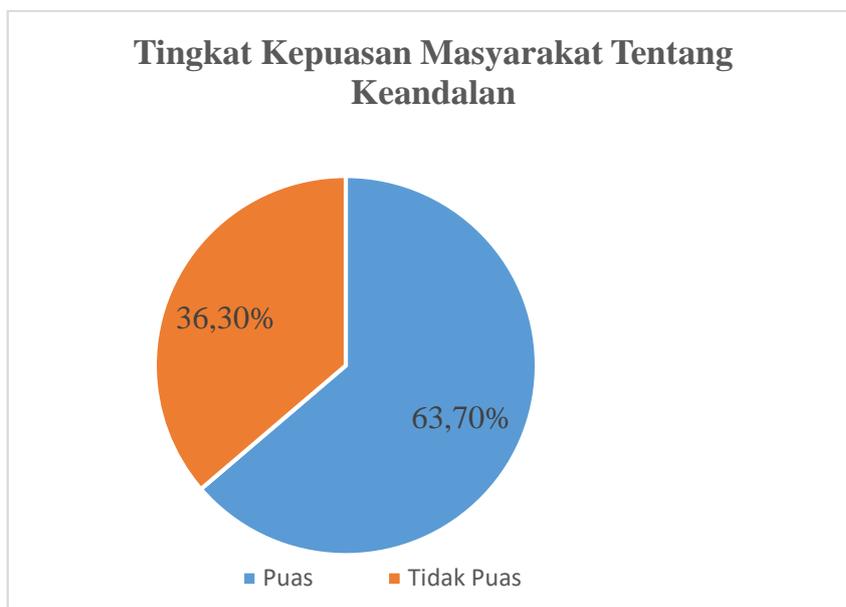
**Gambar 2 .Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang *Tangibles***

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

### Indikator Keandalan (Reliability)

Penjumlahan kepuasan dan kepentingan indikator reliability kuesioner dapat dilihat, Hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan indikator reliability dijumlahkan kemudian diimplementasikan

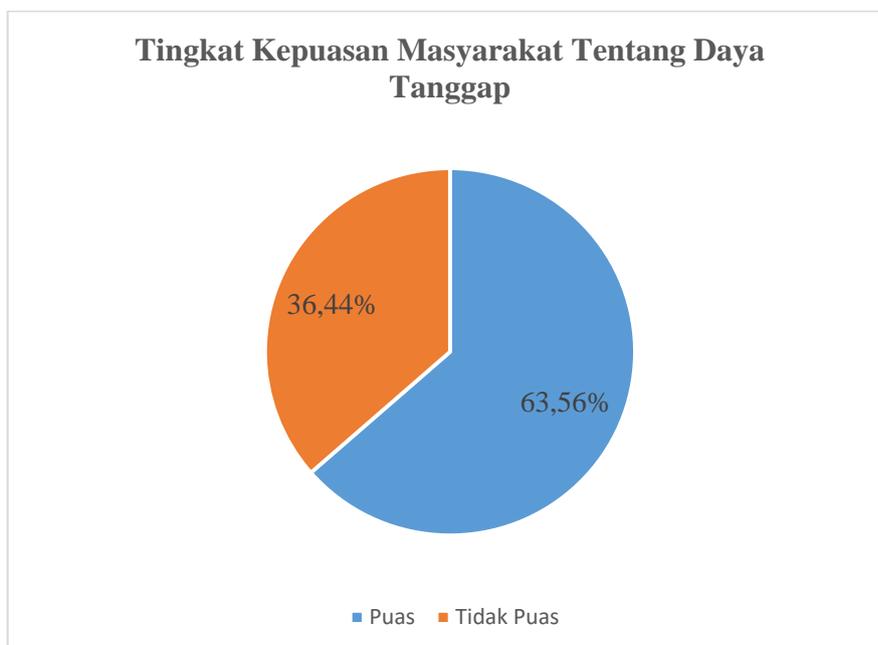
rumus customer satisfaction index (CSI) untuk mendapatkan nilai kepuasan. Jadi index kepuasan pengunjung terhadap pelayanan indikator reliability yang diberikan pegawai dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) adalah 63,70 yang artinya pengunjung cukup puas terhadap indikator reliability yang diberikan pegawai.



**Gambar 3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Keandalan**  
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

#### **Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)**

Penjumlahan kepuasan dan kepentingan indikator responsiveness kuesioner dapat dilihat, Hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan indikator responsiveness dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus customer satisfaction index (CSI) untuk mendapatkan nilai kepuasan. Jadi index kepuasan pengunjung terhadap pelayanan indikator responsiveness yang diberikan pegawai dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) adalah 63,56% yang artinya pengunjung cukup puas terhadap indikator responsiveness yang diberikan pegawai.

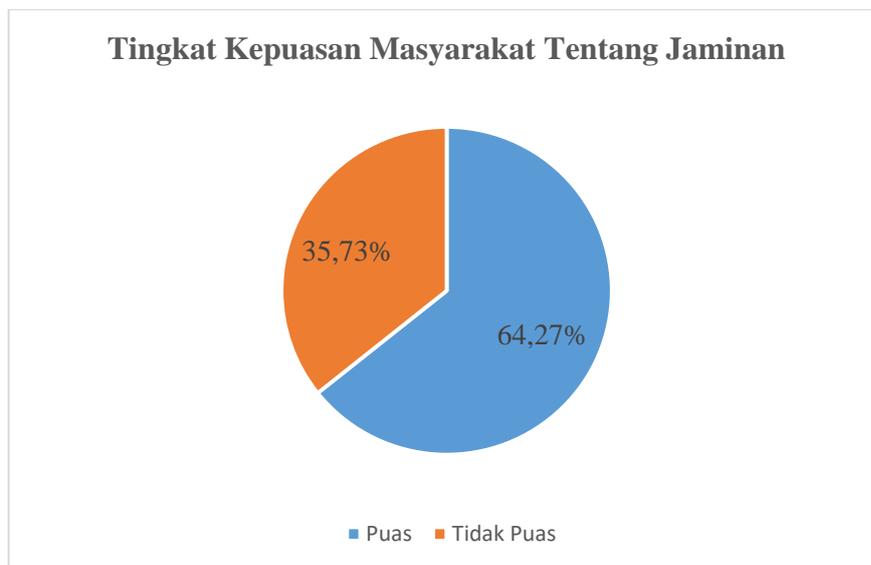


**Gambar 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Daya Tanggap**  
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

#### **Indikator Jaminan (Assurance)**

Penjumlahan kepuasan dan kepentingan indikator assurance kuesioner dapat dilihat, Hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan indikator assurance dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus customer satisfaction index (CSI) untuk mendapatkan nilai kepuasan. Jadi index kepuasan pengunjung terhadap pelayanan indikator assurance yang diberikan pegawai dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun

menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) adalah 64,27% yang artinya pengunjung cukup puas terhadap indikator assurance yang diberikan pegawai. Berikut adalah diagram tingkat kepuasan masyarakat yang berkunjung ke kantor desa Kepenghuluan Sungai Daun dilihat dari indikator jaminan:



**Gambar 5. Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Jaminan**  
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

#### **Indikator Empati (Empathy)**

Penjumlahan kepuasan dan kepentingan indikator empathy kuesioner dapat dilihat, Hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan indikator empathy dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus customer satisfaction index (CSI) untuk mendapatkan nilai kepuasan. Jadi index kepuasan pengunjung terhadap pelayanan indikator empathy yang diberikan pegawai dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) adalah 63,64% yang artinya pengunjung puas terhadap indikator empathy yang diberikan pegawai.



**Gambar 6. Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Empati**  
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

### **3 KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian permasalahan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa analisa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bekerja dikantor desa Kepenghuluan Sungai Daun Kabupaten Rokan Hilir dengan menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dengan penyebaran kuesioner nilai terbesar terdapat pada index indikator assurance (jaminan) dengan nilai sebesar 64,27% yang artinya ada sebagian pegawai cukup profesional dalam melayani pengunjung, khususnya pengunjung yang mereka kenal seperti teman maupun keluarga. Kemudian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan cukup memberikan jaminan waktu yang tepat dan ada pegawai yang tepat datang ke kantor disaat jam pelayanan kantor desa Kepenghuluan Sungai Daun dibuka. Sedangkan nilai terkecil terdapat pada indikator indikator responsiveness dengan nilai sebesar 63,56% yang artinya pegawai yang bekerja dikantor desa

Kepenghuluan Sungai Daun, belum mampu menyelesaikan urusan masyarakat secara cepat, kemudian tidak cepat dalam merespon kepentingan masyarakat dan cukup menjalin komunikasi yang baik kepada setiap pengunjung yang datang serta pegawai memberikan pelayanan cukup maksimal kepada pengunjung atau masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2020). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing
- Abdul Rochman & Suparto. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket XYZ Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
- Aris Savitri, Tedy Murtejo & Rulhendri. (2017). Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor (Studi kasus: pelayanan di Halte Dan Pelayanan Didalam Bus Transpakuan Bogor). Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 6 Nomor 2
- Faisal Nur Pembudi & Erni Martini. (2017). Analisis Service Recovery layanan Indihome Triple play kota Bandung menggunakan metode customer service Index (CSI) dan Importance performance Analysis (IPA). Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Volume 15 No. 2
- Ni Wayan Dewinta Ayuni, I Made Anom Adiaksa & I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Kopi Biji Salak. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, Volume 13 Nomor 2
- Markoni. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Jurnal Penelitian Sosial dan politik, Volumen 6 No. 4
- Risep Khairul Umam & Niluh Putu Hariastuti. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Sains Indonesia, Volume 2, Nomor 3
- Satria Wijaya, 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Volume 3 No. 1.
- Sanusi Mulyo Widodo & Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Bussiness To Customer. Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Volume. 02, No. 02
- Sakinah Hasibuan, Yuhelmi & Guntoro. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pramuniaga Di Toko Suzuya The Central Pasar Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Prosiding SEMASTER, Volume 1 Nomor 1.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung, Alfabeta.
- Teddy Candra & Devy Novia. (2019). Analysis of Service And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance Performance Analysis (IPA) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Volume 3, Nomor 1